排除Webex呼叫队列到队列转接呼叫方ID问题

目录

问题

在Webex Calling中，当外部PSTN呼叫通过自动总机进入时，该呼叫由一个呼叫队列中的座席应答，然后传输到另一个呼叫队列。未保留原始PSTN呼叫方ID。目标呼叫队列中的座席将看到转接座席的名称和分机，而不是盲转接和咨询转接的外部呼叫方信息。

具体而言，接收代理端点显示传输代理身份，例如其名称“Matthew Jones”和分机“6032”。 而不是原始PSTN主叫方主叫名称和主叫号码。原始主叫方身份在测试的任何转接方法中显示的接收代理上不可见。

经测试确认此行为发生于：

- 盲转接或无人值守转接（按转接、拨号分机、挂机）
- 咨询/有人值守转接（按转接、拨号分机、等待应答、完成）

辅助SIP报头(Distribution、History-Info)似乎通过传输段传输原始主叫方信息，但目标终端显示从From/Calling Line ID字段读取，该字段包含传输代理身份而不是原始PSTN主叫方。

环境

- Webex呼叫平台
- 呼叫队列到呼叫队列转接方案
- 通过自动总机路由的PSTN呼叫
- 盲转接和协商转接方法
- 多个代理终端（IP电话和Webex应用）

分辨率

对SIP信令和呼叫流的分析显示，当前在用于呼叫队列到呼叫队列传输的Webex呼叫中预期会出现此行为。调查显示：

技术分析结果

发送到目标终端的INVITE消息的SIP信令分析显示：

```
From:"JONES MATTHEW"<sip:+15736298032@144.196.33.67;user=phone>;tag=1264046368-1777922774622-
Diversion:"Hannibal Board of Public Works"<sip:+15732218050@10.71.101.45;user=phone>;reason=deflection;
```

发送到Webex应用和设备的呼叫方ID显示扩展名为“6032”的“Matthew Jones”，而原始PSTN呼叫方信息(+15736298032)仅保留在补充信头中。终端显示从From/Calling Line ID字段读取的逻辑，而不是Diversions或History-Info报头。

传输方法行为

后端日志分析显示传输通过XSI事件而不是通过IP电话的REFER信令启动。对于两种传输方法：

- 咨询转账：按设计显示转接座席呼叫方ID
- 盲转接：在呼叫队列到呼叫队列场景中显示转接座席身份

已测试配置选项

这些配置更改经过测试，对行为没有影响：

- 已将重定向呼叫的已连接线路身份隐私设置从“重定向外部呼叫的身份”更改为“重定向所有呼叫的身份”
- 已验证Webex Control Hub中没有用户级别、队列级别或位置级别设置会更改此行为

当前状态和解决方法

不存在为呼叫队列到呼叫队列转接流保留原始PSTN呼叫方ID的书面配置。此行为目前被认为是Webex呼叫的预期行为。存在功能增强请求，用于显示完整的呼叫方信息。

原因

这是Webex呼叫中用于内部呼叫队列到呼叫队列传输的预期平台行为。目标终端会显示从From/Calling Line ID字段的读取信息，该字段包含传输代理身份而不是原始PSTN呼叫方信息。虽然原始主叫方信息保留在附加SIP报头(Distribution、History-Info)中，但终端显示逻辑在队列到队列传输场景中不会使用这些报头识别主叫方。

相关内容

- 功能增强请求 — 显示完整的呼叫方信息
- 配置Cisco IP 8800系列电话的功能 — 传输方法
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。